

CONCEPT

Wmo Beleidsprogramma DRONTEN

2008 - 2012

“Samen voor elkaar”

Juli 2007

1. Samen voor elkaar , Samenvatting	3
2. Inleiding	6
3. Maatschappelijke opgave	7
3.1 Decentralisatie en eigen verantwoordelijkheid	7
3.2 Rol en taakverdeling	8
3.3. Compensatiebeginsel	8
3.4. Doelstelling kabinet	9
3.5. Prestatievelden	9
3.6. Nieuwe sturingsfilosofie	10
4. Uitgangspunten	12
4.1 Participatie en zelfredzaamheid	12
4.2 Van algemeen naar speciaal	12
4.3 Ontwikkelingsmodel	13
4.4. Duurzaam beleid	14
5. Bouwen aan de sociale infrastructuur	15
5.1. Lokaal sociaal beleid	15
5.2. Bouwwerk van drie niveaus	15
5.3. Samenspel in ketens en netwerken	16
5.4. Vraagsturing en effectiviteit	16
5.5. Integrale opdracht	17
5.6. Van heden naar toekomst	18
6. Verbeterpunten per prestatiegebied	19
6.1 Matrix voor uitvoeringsplannen	20
Bijlage 1	39

1. "SAMEN VOOR ELKAAR" SAMENVATTING

- **W**aar gaat het ons om?
- → **M**ensen, mogelijkheden, medewerking
- → → **O**ntmoeting, overleg, ondersteuning

Waar gaat het ons om?

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning verwacht wat van iedereen. Het gaat over "meedoen" als persoon in de samenleving. Maar ook over "meedoen" in de buurt en als instelling in het lokale netwerk. Actieve deelname aan de samenleving, betekent werken, of onderwijs volgen, of vrijwilligerswerk doen. Of deelname aan culturele activiteiten, zoals het bezoeken van een museum of een concert. De discussie over wat nou precies burgerschap is en wat van burgers verwacht mag worden, is nog steeds gaande.

De gemeente wil aansluiten op wat er al gebeurt in Dronten. En mensen, organisaties en instellingen stimuleren met hun eigen oplossingen te komen. Proberen verbanden te smeden tussen verschillende bevolkingsgroepen. Jong en oud, arm en rijk, allochtoon en autochtoon, met en zonder beperking. De gemeente schept voorwaarden, de burger draagt een steentje bij. In Dronten draait het om betrokkenheid en wederkerigheid.

Mensen, mogelijkheden, medewerking

In Dronten is er al veel voor elkaar en dóen mensen ook veel voor elkaar. Denk aan actieve buurtbewoners, jongerengroepen, de hulp vanuit de kerken, aan de scouting, aan sportverenigingen, de vrijwilligersvacaturebank, aan patiëntenverenigingen en gehandicaptenorganisaties als "Onder Dak" en het Overleg Belangenbehartiging Dronten. Geen complete opsomming, maar voorbeelden van waardevolle bijdragen aan de samenleving. Meer of minder georganiseerd, draait het allemaal om vrijwilligerswerk dat zonder aanmoediging wordt gedaan. Er gebeurt veel, en Dronten kan trots zijn op haar sociale verbanden en allerlei vrijwillige inzet.

Ontmoeting, overleg, ondersteuning

De vernieuwing van de Wmo zit in het samenspel van mensen en instellingen. Het bundelen van krachten en zien wat er gedaan moet worden. Zodat het niet bij een plan alleen blijft, maar dat de afspraken ook gaan *werken*. Het Wmo programma wordt een kapstok met vijf haken. De vijf haken zijn de ambities van Dronten waarmee op vele manieren aan ondersteuning gewerkt kan worden. Vervolgens planmatig toewerken naar verbeteringen op het brede terrein van welzijn. Ontmoeting, overleg en ondersteuning hebben één doel: samen werken aan het sociale gebouw van Dronten.

Samenvatting van het programma in vijf ambities

De samenhang en afstemming tot een werkelijke integrale aanpak van de Wmo, zijn gevonden in het benoemen van vijf ambities. Overstijgende thema's die zijn voortgekomen uit de discussies in de werkgroepen per cluster van prestatievelden. Samen geven zij richting aan het lange termijnbeleid. In de volgende hoofdstukken wordt deze keuze onderbouwd.

De uitvoering kan in kleinere stappen worden opgedeeld. In projecten die de verbeterpunten per prestatiegebied gaan aanpakken. Met evaluatie en bijsturing van de projecten, wordt voorzien in

mogelijkheden voor bijsturing en verbetering. Steeds kan worden gekeken of het projectdoel bijdraagt aan het behalen van de doelen op langere termijn.

Ambitie	<p>“Kennis van de samenleving”</p> <p>De gemeente vindt het belangrijk dat zij weet wat er speelt. Eerst vragen wat er nodig is en dan pas maatregelen nemen.</p>
Doel	<p>Gedegen informatiepositie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbeterd inzicht in mate van welbevinden van burgers • Precies beeld van de situatie in de verschillende buurten
Hoe	<p>Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registratie en evaluatie van informatie uit MAST; • Informatie uit (nieuwe) Servicepunt voor ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligerswerk • Uitkomsten uit preventief huisbezoek senioren, uit zorgnetwerken rond school, etc. • Leefbaarheidmonitor verfijnen per woongebied, Buurtschouw met bewoners, • Netwerken voor informatie-uitwisseling en probleemanalyse
Ambitie	<p>“Resultaatgerichte ketens en netwerken”</p> <p>De gemeente wil dat preventieactiviteiten op elkaar worden afgestemd tot een keten die resultaat bereikt voor de klant.</p>
Doel	<p>Ketenregie¹</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doorgaande lijnen in jeugdbeleid - Vangnet organiseren voor prestatieveld 7,8,9
Hoe	<p>Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werken aan ketenvorming op leefgebieden jeugdbeleid - Deskundigheid en methodieken toevoegen aan buurtteams - Maatschappelijke opvang t/m begeleiding organiseren; lokaal en regionaal
Ambitie	<p>“Spin in het web” weven voor de Drontense samenleving</p> <p>De gemeente wil de ondersteuning van de mantelzorg goed regelen, in afstemming met de ondersteuning van vrijwillige zorg. Tegelijk zou dit een</p>

¹ Het 'managen' van een keten (of een netwerk) door onafhankelijke klanten (vraag) en leveranciers (aanbod) te verbinden als ware het een enkele entiteit. Het doel van ketenregie is (1) waarde te creëren en (2) verspilling te reduceren door de vrijwillige coördinatie van de doelen en activiteiten van betrokken (f)actoren.

	servicepunt en motor moeten zijn voor alle vrijwilligerswerk en - organisaties.
Doel	Coördinatie versterken in a) ondersteuning van informele zorg en alle vrijwilligerszaken, b) sociaal wijk en buurtbeheer. <ul style="list-style-type: none"> - Afstemming vraag en aanbod van dienstverlening en ondersteuning - Motor voor vrijwillige initiatieven - Effectieve inzet buurtteams
Hoe	Bijvoorbeeld <ul style="list-style-type: none"> - Opzetten Servicepunt vrijwilligerswerk en informele zorg; uitbreiden loket Meerpaal - Methodieken toevoegen aan wijk en buurtteams - Groeimodel uitwerken voor MAST
Ambitie	"Stimulans in service" <p>De gemeente wil meer stimuleren en faciliteren van initiatieven en processen, in plaats van ad hoc maatregelen te treffen. Ervoor zorgen dat burgers en instellingen hun verantwoordelijkheid nemen.</p>
Doel	<ul style="list-style-type: none"> - Positieve houding van service en dienstverlening - Vraagsturing bevorderen - Ombuigen consumptief gedrag
Hoe	Voorbeelden <ul style="list-style-type: none"> - Luisteren en praten met burgers - Ontmoeting organiseren - Initiatieven van burgers belonen
Ambitie	"Prestaties prijzen" <p>De gemeente wil vooruitgang zien. In kleine stappen naar betere resultaten toewerken.</p>
Doel	Verantwoordelijkheid nemen en een goed voorbeeld zijn voor de burger
Hoe	Voorbeelden <ul style="list-style-type: none"> - Volgen van werkprocessen - Afspraken maken en evalueren / bijstellen en verbeteren. - Elkaar aanspreken op afspraken.

2. INLEIDING

Bij de invoering van de Wmo, heeft het College zich uitgesproken voor herijking van het welzijnsbeleid. Dat vereist een nieuw kader waaraan de bijstelling valt af te meten. De omslag die de Wmo wil bereiken is de verschuiving van aanspraak op collectieve voorzieningen naar vergroten van persoonlijke verantwoordelijkheid. De intentie is, de grootschalige anonieme solidariteit van de verzorgingsstaat aan te vullen met de persoonlijke en herkenbare solidariteit van de lokale gemeenschap.

Dienstverlening op maat in te richten op het versterken van de eigen kracht van de burger. Op mogelijkheden een zelfstandig bestaan vorm te geven. Al of niet met behulp van familie en het sociale netwerk. Van de lokale gemeenschap, de "civil society" wordt veel verwacht. Aan oplossend vermogen, grotere betrokkenheid bij elkaar en bij de buurt, en aan meer eigen initiatief. Participatie als uitkomst van menselijke ontwikkeling, het wordt hier niet bedoeld als instrument.

Diverse beleidskaders zijn er voor handen. Zoals het lokale gezondheidsbeleid, de Wet Werk en Bijstand, de Wet Inburgering. Alles wat onder de oude welzijnswet² is geregeld, valt nu onder de Wmo. De kunst is, de afzonderlijke doelstellingen van beleid te vervlechten en in te zetten voor het opsteken van de participatie paraplu. De Wmo scheidt kansen. Als aanjager van het debat over maatschappelijke ondersteuning, creëert zij ruimte voor verbeteringen in de sociale infrastructuur.

De maatschappelijke rol en betekenis van gemeentelijk beleid worden uitgebreid en versterkt. Dat houdt risico's in, maar anderzijds biedt het ook kansen. Kansen voor gemeente en plaatselijke politiek, keuzes te maken en die zaken te regelen die er werkelijk toe doen. Zowel voor de collectieve voorzieningen als voor individueel maatwerk.

Dronten kiest voor een *programma* in plaats van een Wmo beleids*plan*. Een programma wil zeggen dat er al wat op de rol staat. Meer dan goede voornemens alleen, volgt ook een aanzet tot uitwerking in deelplannen. Een programma doet recht aan het verschil in fasering op diverse beleidsterreinen. Sommige ontwikkelingen zijn verder in het proces dan andere. Een programma geeft ruimte aan ritme en spelers.

Eerst wordt het landelijke kader geschetst en wordt de invoering van de Wmo als maatschappelijke opgave, in de bestuurlijke context geplaatst. Ingegaan wordt op de decentralisatie van beleid, de horizontale verantwoording en het sturingsvraagstuk waar de gemeente voor staat. Daarna stappen we over naar de praktijk en ontvouwen het concept voor bouwen aan de sociale infrastructuur. Tot slot worden per prestatiegebied, de ambitie, doelen en maatregelen in schema's weergegeven.

² De welzijnswet omvat o.a.: peuterspeelzaal, ouderenwerk, sociaal cultureel werk, maatschappelijk werk.

3. MAATSCHAPPELIJKE OPGAVE

“Meedoen” is het devies van de Wmo. Meedoen over de volle breedte van de Nederlandse bevolking: jong en oud, ongeacht iemands maatschappelijke of economische positie, ongeacht beperkingen. Voor veel mensen is deelnemen aan de samenleving en zich inzetten voor anderen een vanzelfsprekendheid. Soms lukt dat meedoen niet op eigen kracht. Dat kan zijn omdat burgers de weg niet weten, de regie kwijt zijn, problemen hebben met het opgroeien of opvoeden van hun kinderen. Soms gaat het om mensen die zelf de hulpverlening niet weten te vinden: ouderen in een isolement, mensen die zich schamen hulp te vragen of mensen die geen hulp willen vragen. Anderen hebben enige mate van ondersteuning nodig, omdat ze sommige dingen vanwege een beperking zelf niet kunnen. Mensen indien nodig ondersteunen in hun bijdrage aan de samenleving, het herstellen van de zelfredzaamheid, mensen toerusten om maatschappelijk te participeren, daar gaat het om.” # Uit: Implementatie Wmo, Algemene handreiking, SGB0, maart 2005#

3.1. Decentralisatie en eigen verantwoordelijkheid

In de afgelopen periode zijn drie wetten ingevoerd die grote overeenkomst vertonen. De Wet Werk en Bijstand (WWB), de nieuwe Wet Inburgering (W.I.) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben alle drie tot doel, de zelfredzaamheid en participatie van burgers te versterken. Duurzame participatie aan het maatschappelijke leven, sociale redzaamheid en deelname aan de arbeidsmarkt staan centraal. Tevens regelen de drie wetten de voorzieningen die het burgers mogelijk maken de regie over hun eigen leven zo snel mogelijk weer op te pakken.

Het beleid richt zich op burgers die behoren tot de kwetsbare groepen. Mensen voor wie meedoen aan de samenleving “niet lukt op eigen kracht”. Mensen die de weg niet weten, de regie kwijt zijn, problemen hebben of een steuntje in de rug nodig hebben. De nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid en de regie over het eigen bestaan.

Ook de Wmo past in de lijn van de opeenvolgende kabinetten Balkenende, de decentralisatie van beleid naar gemeentelijk niveau. Landelijk gezien maakt de Wmo tevens deel uit van een complete herziening van het zorgstelsel. De stelselherziening is erop gericht een duidelijke scheiding aan te brengen tussen de specialistische zorg, behandeling en verzorging en participatie.

Het nieuwe ziektekostenstelsel (2006) regelt de verzekering van alle op genezing gerichte zorg en is de financieringsbron voor de cure-sector. De AWBZ verzekert iedere Nederlander tegen “onverzekerbare risico’s ” zoals het bekostigen van langdurige, chronische zorg in een instelling of thuis. Het zijn de kosten die tot de care-zorg (behandeling en verzorging staan voorop) gerekend worden. De Wmo als derde, omvat al die prestaties en voorzieningen van gemeenten die de

participatie van mensen met een beperking bevorderen. Centraal staan activiteiten die het mogelijk maken deel te nemen aan de samenleving. De Wmo is nadrukkelijk een participatiewet en geen zorgwet. Het verschil is dat een zorgwet als éézijdig kan worden uitgelegd en dat de participatiewet tweezijdigheid veronderstelt. Kernbegrippen zijn betrokkenheid en wederkerigheid.

3.2. Rol en taakverdeling

In essentie is de ambitie een omslag te maken van het overnemen van taken, naar faciliteren, naar ervoor zorgen dat mensen zichzelf en elkaar kunnen helpen. De Wmo is een ambitieuze wet die in volle breedte drie verschillende vormen van participatie wil bevorderen. Ten eerste het slechten van drempels voor mensen met beperkingen, opdat zij aan de samenleving kunnen deelnemen. De tweede soort participatie betreft het stimuleren van betrokkenheid en solidariteit. Burgers zouden in de visie van het kabinet in meer zelf verantwoordelijk zijn voor het verlenen van onderlinge ondersteuning.

Ten derde gaat de Wmo over participatie van burgers bij de ontwikkeling van het beleid.

Daarnaast zullen gemeenten op bovengenoemde terreinen met innovatief beleid twee afgeleide doelen moeten bereiken. Zij moeten de kosten van de zorg beheersen om ervoor te zorgen dat de AWBZ-zorg – ook op lange termijn – gewaarborgd kan blijven. En zij moeten samenhang creëren tussen de verschillende beleidsterreinen die van belang zijn om burgers meer te laten 'meedoen'.

Het kabinet wil de kosten van de AWBZ beheersen en de professionele zorg reserveren voor die mensen die dat echt nodig hebben. Het kabinet kiest een drieslag in een solidair stelsel:

1. *Burgers* worden aangesproken, meer dan nu het geval is, zelf oplossingen te bedenken in de eigen sociale omgeving voor problemen die zich voordoen.
2. *Gemeenten* moeten zorgen voor de sociale infrastructuur en een samenhangend stelsel van maatschappelijke ondersteuning voor hun burgers, voor zover zij zelf geen oplossingen kunnen vinden.
3. Het *rijk* zorgt voor een AWBZ die verzekert waarvoor ze is bedoeld. Zware, chronische en continue zorg die grote financiële risico's voor individuen met zich meebrengt en die particulier niet te verzekeren zijn. Dat zijn de zorg voor ernstig lichamelijke of verstandelijke gehandicapten, dementerende ouderen en chronisch psychiatrische patiënten.

Met de invoering van de Wmo zijn een aantal taken uit de AWBZ, zoals de individuele verzorging, overgeheveld naar gemeenten. De gemeente beschikt nu over extra instrumenten die zij kan inzetten voor maatschappelijke ondersteuning. De uitvoering ervan moet sterk worden verbeterd om de groei van de uitgaven te beperken.

3.3. Compensatiebeginsel

Voor de compensatie van de beperkingen die mensen ondervinden in hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie kent de gemeente voorzieningen toe.

De definitie is:

"Tijdelijke zorgplicht is vervangen door permanent compensatiebeginsel op enkele specifieke terreinen. Voor mensen met een beperking is de gemeente verplicht beperkingen te compenseren met maatschappelijke ondersteuning die hen in staat stellen: a) een huishouden te voeren b) zich te verplaatsen in en om de woning c) zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel d) medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan. Aan de andere kant moet ook rekening worden gehouden met de capaciteit van de aanvrager om de nodige maatregelen zelf te betalen."³.

Uitgangspunt is dat de voorzieningen doeltreffend, doelmatig en afgestemd zijn op de specifieke situatie van de cliënt.

1. De gemeente bevordert met algemeen beleid (*collectieve voorzieningen*) de zelfredzaamheid van burgers, hun maatschappelijke participatie en de leefbaarheid van de woonomgeving. Voorbeelden zijn opvoedingsondersteuning, huisbezoeken bij senioren, ondersteunen van mantelzorgers.
2. De gemeente biedt daarnaast *individuele voorzieningen* van maatschappelijke zorg aan mensen die dat nodig hebben. Dit zijn voorzieningen als woningaanpassingen, rolstoelen, maaltijdvoorzieningen, sociale alarmering, Wvg-vervoersvoorzieningen en huishoudelijke verzorging.

3.4. Doelstelling kabinet

Eenzijds wordt ingezet op een betrokken samenleving en het ideaal van maatschappelijke participatie van alle burgers, ongeacht leeftijd, afkomst of mate van mobiliteit en welbevinden. Anderzijds is het beleid ingegeven door kostenbeheersing. De verzorgingstaat is te véer doorgesloten en de lijn is de taken terug te brengen naar daar waar deze thuis horen. Uitvloeisel is het stimuleren van actief burgerschap, met het oog op:

1. Garanderen zware en langdurige AWBZ zorg voor wie dat echt nodig heeft
2. Beheersen groeiende kosten in de zorg
3. Herstellen zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van burgers
4. Bevorderen samenhang lokaal beleid en lokale uitvoering

Belangrijkste uitgangspunten

- Individuele verantwoordelijkheid
- "Civil society": lokale samenleving met sterke sociale verbanden
- Specifieke voorzieningen
- Beleidsvrijheid gemeente
- Regie op lokaal niveau over samenhangend stelsel van wonen, zorg en welzijn.

³ Uit: Toelichting op de Wmo.

3.5. Prestatievelden

De Wmo beslaat negen prestatievelden waarop gemeenten hun beleid⁴ moeten inrichten:

1. bevorderen van sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten
2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden
3. het geven van informatie, advies en cliëntenondersteuning
4. het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers
5. het bevorderen van deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem
6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van zelfstandig functioneren of het deelnemen aan het maatschappelijke verkeer
7. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder sociale pensions en vrouwenopvang
8. het bevorderen van de openbare geestelijke gezondheidszorg; met uitzondering van psychosociale hulp bij rampen
9. het voeren van verslavingsbeleid.

3.6. Nieuwe sturingsfilosofie

“Samenhangend lokaal beleid om participatie van alle burgers mogelijk te maken en te bevorderen, uitgevoerd dicht bij de burger door een daarvoor goed toegeruste gemeente”, is het belangrijkste doel van de wet.

Gemeenten geven zelf aan welke doelen zij binnen het gegeven kader willen bereiken. Deze keuzes moet de gemeente in de eerste plaats aan de burgers verantwoorden in plaats van tegenover de rijksoverheid. Burgers en instellingen spreken op hun beurt, niet de nationale overheid, maar de eigen gemeente aan op de prestaties. Zo ontstaat er een *horizontaal krachtenveld* waarbij de verantwoordelijkheidsrelaties primair op lokaal niveau worden neergelegd. Horizontalisering heeft tot doel uitvoerders te steunen en te stimuleren in de professionaliteit van het werk.

In deze nieuwe sturingsfilosofie is niet de nationale overheid de centrale actor, maar geeft de gemeente – samen met andere actoren- vorm aan publieke bevoegdheden. De nieuwe aanpak is als zodanig ook wettelijk geregeld. Zo verplicht het Rijk de gemeenten in artikel 3 van het wetsvoorstel een vierjaarlijks maatschappelijk ondersteuningsplan op te stellen met een sterk ‘agendazettend’ karakter, een maximale transparantie van het gemeentelijke beleid te realiseren en op het lokale niveau verantwoording vorm te geven.

Conform artikel 11 verlangt de overheid van gemeenten dat zij burgers en organisaties bij de gemeentelijke planvorming betrekken. Artikel 12 legt daarbovenop vast dat in ieder geval ook cliëntenorganisaties moeten worden geconsulteerd. Conform artikel 9 verplicht het kabinet de gemeenten jaarlijks bepaalde prestatiegegevens openbaar te maken, waarbij het overigens niet de bedoeling is een verantwoordingsrelatie met het Rijk vorm te

⁴ Bijlage 1. Artikel 3 Wmo

geven. Het openbaar maken van prestatiegegevens geeft gemeenten een prikkel, zo verwacht het kabinet, zichzelf met de prestaties van andere gemeenten te vergelijken en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning te verbeteren.

De wettelijk geregelde horizontale sturingsfilosofie leidt tot ingrijpende wijziging in de interne en externe aansturing, de organisatiewijze en de verantwoording van de gemeente en de maatschappelijke instellingen. Het lokale krachtenveld is geen statisch bouwwerk, de dynamiek vereist voortdurende inspanning, er zal geen rust aan het front te bereiken zijn. Besturen van de lokale situatie vereist een cyclisch proces van leren en kwaliteitsverbetering. Gemeentelijke regie dient zodanig te worden ingericht dat er een *'klimaat van permanente verbetering' ontstaat*.⁵ Bij de uitwerking van de plannen zal Dronten dan ook aandacht schenken aan evaluatie en bijsturen en de wijze van verantwoorden.

⁵ Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Advies 36, 2005; "Lokalisering van maatschappelijke ondersteuning. Voorwaarden voor een succesvolle Wmo".

4. UITGANGSPUNTEN

4.1. Participatie en zelfredzaamheid

Een vooronderstelling van de wet lijkt dat alle burgers mondig zijn en tot deze betrokkenheid en zelfredzaamheid in staat zijn. Hoewel dit ongetwijfeld voor een groot deel van de burgers opgaat, is het belangrijk ook te bedenken of dit voor alle groepen burgers geldt.

In de praktijk is "meedoen" voor veel burgers helemaal niet zo gemakkelijk. Mensen hebben niet genoeg in huis, hebben teveel zorgen aan hun hoofd of zijn hier eenvoudigweg nog niet aan toe.

Participatie wordt opgevat als:

- Zelfredzaamheid: de mogelijkheid tot deelname aan de samenleving, ondanks belemmeringen,
- Burgerschap: actieve betrokkenheid op sociaal, maatschappelijk, economisch en politiek gebied.

Wil een burger in alle gevallen, werkelijk kunnen meedoen, dan zal eerst aan een aantal voorwaarden voldaan moeten zijn. Zelfredzaamheid gaat vóór participatie. Consequent doordénken van de betekenis van participatie, brengt vele aspecten in beeld. Een slechte taalbeheersing bijvoorbeeld, kan als een beperking in zelfredzaamheid worden gezien. De oplossingen, vanuit de participatie doelstelling, gaan mogelijk verder dan de (nieuwe) Wet Inburgering nu biedt. Bijvoorbeeld het faciliteren en ondersteunen van taalonderwijs dat in ieder geval een functie heeft voor emancipatie en maatschappelijke participatie. Ook als dat minder gericht is op de strenge eisen van de Wet Inburgering,

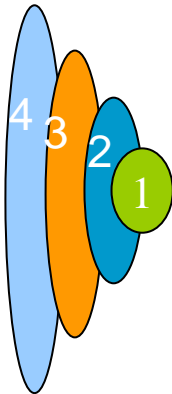
4.2. Van algemeen naar speciaal

Alle burgers dienen gebruik te kunnen maken van goede algemene basis voorzieningen. Hoe beter de dienstverlening is ingericht voor alle inwoners, hoe kleiner de kans op uitsluiting. De Wmo is geen eenzijdige wet voor kwetsbaren, maar een wet voor iedereen.

Alleen in sommige, vaak de moeilijke gevallen, zijn de collectieve voorzieningen en preventieve functies niet voldoende en hebben burgers meer nodig voor deelname aan onze samenleving. Als mensen blijvend buiten de boot vallen of dreigen te vallen, zijn specialistische maatregelen nodig die mensen weer perspectief bieden.

De gemeente zorgt voor bewaking van de kwaliteit van de basisvoorzieningen en dat de hulp en dienstverlening aan haar burgers een goed niveau heeft. Aandacht voor preventie is van groot belang, ter ondersteuning van het behoud van eigen regie. Enerzijds voor het kwalitatief bevorderen van het welzijn van burgers en anderzijds voor het verminderen van het onnodige beroep op – dure - voorzieningen.

Figuur 1: Wmo Cirkel⁶



1. Eigen verantwoordelijkheid
 - *Wat kunt u allemaal zelf?*
2. Mantelzorg, vrijwilligerswerk en informele voorzieningen
 - *Welke hulp krijgt u vanuit uw omgeving?*
3. Maatschappelijke voorzieningen, collectief
 - *Waarbij kan de gemeente u ondersteunen, zodat u krijgt wat u nodig heeft?*
4. Individuele (zorg)voorzieningen
 - *Wanneer kunt u het niet meer zelf of met anderen en heeft u ondersteuning nodig?*

4.3. Ontwikkelingsmodel

De Wmo legt de nadruk op móeten meedoen alsof mensen dat niet zouden willen! De vraag is eerder in hoeverre iemand dat uit zichzelf en gegeven de omstandigheden, ook zou kúnnen. De natuur van ieder mens is er op uit de mogelijkheden en talenten tot ontplooiing te brengen. Dat geldt zowel op sociaal gebied, de vriendschap met vrienden en vriendinnen, als op maatschappelijk gebied, schoolopleiding, baan, enz. Dikwijls staan belemmeringen in de weg, die de mens er van afhouden werkelijk uit zichzelf te halen wat er in zit. Als belemmeringen worden weggenomen, ontstaan er meer kansen tot ontwikkeling, toename van oplossend vermogen en zelfredzaamheid.

Mensen willen altijd 'verder' komen. Waar dat 'verder' precies ligt, is afhankelijk van de positie die op dat moment al bereikt is. De psycholoog Abraham Maslow stelde dat elke levend wezen dezelfde behoeftes nastreeft⁷. Wanneer aan een behoefte voldaan is verschuift de aandacht van het individu naar een volgend niveau. Wanneer een trap ontbreekt of wegvalt, zal het individu eerst weer aan deze behoefte moeten voldoen alvorens verder te kunnen groeien. Het is niet mogelijk een niveau over te slaan.

⁶ De Wmo cirkel is ontwikkeld door de gemeente NOP.

⁷ Piramide van Maslow, Trapsgewijs model voor onderscheiden basisbehoeften: 1) Lichamelijk, 2) Veiligheid en zekrhied, 3) Sociaal contact 4) Waardering en erkenning 5) Zelfontplooiing.

5	Maximale ontplooiing volledige ontwikkeling van je kwaliteiten
4	Waardering respect hebben voor jezelf en krijgen van anderen, status hebben
3	Sociaal het gevoel bij de anderen te horen, geaccepteerd, liever nog, geliefd worden, zorgen voor/verzorgd worden
2	Veiligheid beschutting, geen gevaar of dreiging, rust, orde, een veilig gevoel,
1	Fysiek eten, warmte; wat je nodig hebt om in leven te blijven

Dit model van de behoeftehiërarchie verklaart het gedrag en de drijfveren van mensen. Alles wat iemand doet, wordt geïnspireerd door de verwachting dat hij daarmee een volgende behoefte kan bevredigen. Vrij vertaald, als mensen geen dak boven hun hoofd hebben, en nauwelijks genoeg te eten, dan eisen die problemen eerst alle aandacht op. Als mensen zich eenzaam voelen, de taal niet goed spreken, over weinig sociale vaardigheden beschikken, dan is de verwachting veel te hoog dat iemand zich soepel door de maatschappij en de bijhorende bureaucratie kan bewegen.

4.4. Duurzaam beleid

Het compensatiebeginsel dat aan de gemeente is opgelegd, slaat op het overbruggen van de afstand tot deelname aan de maatschappij. Uit de behoeftepiramide blijkt, dat voorwaarden aan participatie, meer inhouden dan een voorziening als een rolstoel of een jeugdsoos regelen. De conclusie is, dat Wmo beleid op ontwikkeling en het vervullen van menselijke behoeften gericht dient te zijn.

Deze redenering volgend, komen we uit bij het voorstel in de eerste plaats te werken aan de sociale infrastructuur, de basis en algemene voorwaarden tot groei en ontwikkeling van mensen. Daarnaast aan het bieden van extra hulp én wegnemen van belemmeringen die groei en participatie in de weg staan. De hiërarchie in behoeften en de daaruit volgende thema's, hangen niet alleen onderling samen, maar vertonen ook relaties met aanpalende beleidsterreinen. Bijvoorbeeld volksgezondheid, wonen, onderwijs, werk en inkomen, armoedebeleid, veiligheidsbeleid.

Dit betekent méér dan alleen het inventariseren wat er al aan beleidsuitspraken is of wat al aangeboden wordt in een ander kader. Belangrijk is dat men zich vanuit de verschillende kaders expliciet bewust is van de samenhang, analyseert waar versterking en aanvulling plaats kan vinden en waar overlap, hiaten of tegengestelde belangen voorkomen. Een gemeenschappelijke verkenning van duurzaam beleid is noodzakelijk. Geen loszingerende projecten meer, maar een benadering langs lange lijnen die de beste onderdelen uit het fungerende beleid weet te verenigen en ontwikkelen. Hierin kunnen we ook het cyclische proces terugvinden van uitvoeren, evalueren, leren en verbeteren.

5. BOUWEN AAN DE SOCIALE INFRASTRUCTUUR

5.1. Lokaal sociaal beleid

Dronten staat voor de opgave een stelsel van maatschappelijke ondersteuning te organiseren, dat aansluit op de lokale behoefte. Deze opgave vertaalt zich in het bieden van collectieve en individuele voorzieningen. Voorzieningen die alleen gerealiseerd kunnen worden als de basis voor de sociale infrastructuur aanwezig is. Als er geen fundament voor Sociaal Beleid ligt dan kan er geen structuur voor maatschappelijke ondersteuning worden opgebouwd. In principe moet de basis goed geregeld zijn zodat op allerlei vragen van burgers een antwoord kan worden gevonden.

Van de lokale overheid wordt verwacht dat zij een centrale rol speelt in het lokaal sociaal beleid. Om te beginnen is een helder idee nodig van wat lokaal sociaal beleid is. In de Startnotitie Lokaal Sociaal Beleid (juni 2002) is de volgende werkdefinitie van lokaal sociaal beleid geformuleerd:

"Lokaal sociaal beleid is het ontwikkelen en in stand houden van een sociale infrastructuur die gericht is op het bevorderen van:

- *Leefbaarheid;*
- *Participatie;*
- *Zelfredzaamheid."*

De startnotitie ging vooral over de strategische positionering van lokaal sociaal beleid, zonder operationele invulling van dat beleid. Het Wmo programma kan worden gezien als de eerste stappen op weg naar operationalisering van lokaal sociaal beleid. De doelen van Lokaal sociaal beleid en Wmo, sluiten op elkaar aan en bieden ruimte voor integrale ontwikkeling van uitvoeringsbeleid.

5.2. Bouwwerk van drie niveaus

Inrichten van de sociale infrastructuur, volgens de fasering in de Wmo cirkel, vereist een opbouwende werking. Vanuit de algemene basis aan voorzieningen wordt het volgende niveau naar preventie georganiseerd en daar bovenop het vangnet van speciale dienstverlening. Van de basisvoorzieningen van goede kwaliteit gaat een sterk preventieve werking uit. Een bouwwerk als een piramide van drie niveaus van meer of minder geformaliseerde ketens. Van groot naar klein, werken drie processen samen aan de totale sociale infrastructuur.

1. *Algemeen basisniveau:* De mogelijkheden en faciliteiten voor het volgen van de eigen weg, de persoonlijke ontwikkeling en het samenleven met mensen. De beschikbaarheid van een aantrekkelijk en goed toegankelijk voorzieningenniveau.
2. *Preventie:* Ondersteuning en dienstverlening die voorkomen dat mensen het spoor bijster raken en afhaken. Maar ook, actief wegnemen van die belemmeringen die zelfstandigheid en maatschappelijke participatie in de weg staan.
Voorkomen van uitval en tijdig attenderen op afhaken begint met voorlichting en advies over diensten en hulpmiddelen waar de burger gebruik van kan maken. Gesteund door een signaleringssysteem en de mogelijkheid van outreachend optreden als de persoon in kwestie niet zelf in actie komt.

3. *Vangnet*: Voorzieningen voor individuele begeleiding, maatschappelijke zorg en opvang. Bestemd voor kwetsbare mensen die meer nodig hebben dan de steun van de omgeving. De sociale infrastructuur staat of valt met de functie van vangnet aan de top van de piramide. Burgers en mantelzorgers moeten de zekerheid hebben dat in geval van nood altijd voldoende opvang, begeleiding, hulp en hulpmiddelen beschikbaar zijn.

5.3. Samenspel in ketens en netwerken

In essentie is het een andere manier van denken en anders benaderen van problemen. Een kanteling van een overwegend hiërarchisch, naar een meer horizontaal georganiseerde samenleving. Bouwen aan de sociale infrastructuur is een samenspel in ketens en netwerken. Achter samenwerkingsconcepten als ketens, netwerken, allianties, clusters etc. schuilt een systeemverandering die zich langzaam voltrekt. Sturing wordt vervangen door ketenregie. Faciliteren van het organiserende vermogen, waarin naar het geheel van de keten wordt gekeken en de permanente wisselwerking tussen vraag en aanbod.

Bij het organiseren van de keten vanuit de reële en individuele vraag en niet op basis van een voorspelde of veronderstelde behoefte, verschuift de kijkrichting zich van bovenaf naar onderop. Ketenomkering legt de nadruk op effectiviteit en niet langer op efficiëntie. De uitdaging zit in kwaliteit van dienstverlening. Zo goed mogelijk voldoen aan de wensen van de consument, klant, gebruiker of cliënt.

5.4. Vraagsturing en effectiviteit

Vraagsturing is het proces waarbij de consument of eindgebruiker de wens voor een product of dienst steeds nadrukkelijker en met betere kennis en informatie van de mogelijkheden individueel kan articuleren en vormgeven. De klant kent de grenzen van zijn eigen oplossend vermogen. In de verwachting dat de keten daarin in toenemende mate snel, flexibel, adequaat en als eenheid in haar informatieverschaffing en product- en dienstvorming zal voorzien.

Bij een dergelijk paradigma, een vraaggestuurde organisatie, hoort een sterkere positie van de 'klant'. Hij bepaalt het doel van de inspanningen en legt verantwoording af over wat hij zelf aan de oplossing heeft bijgedragen. De uiteindelijke winst houdt in:

- van het afschuiven van verantwoordelijkheden naar verantwoordelijkheid hebben en initiatief nemen;
- van het praten in beleidsprocessen (woorden) naar een oriëntatie op primaire processen (doen);
- van het werken vanuit beleidsdoelen naar een probleem- en vraaggerichte focus en houding;
- van plannen/nota's naar het regisseren en het organiseren van een dynamisch samenspel;
- van het denken in instituties/organisaties naar mensen (professionals en cliënten) met ontwikkelpotenties;
- van het vastleggen in regels/procedures naar facilitering met ICT (leren, kennis delen en informatie-uitwisseling);
- van ontwikkelen en veel overleggen naar samen werken vanuit de eigen toegevoegde waarde.

Daar waar wel over ketens en netwerken wordt gesproken, maar nog steeds in vaste posities wordt gedacht gaat het mis. Belangrijk is de opstelling in flexibele rollen en werkelijke ontmoeting tussen mensen. Arena's waarin persoonlijke contacten tussen overheden en burgers, tussen professionals en cliënten en tussen burgers onderling worden hersteld. Stop met dingen te doen die niet werken. Zo ontstaat er ruimte om anders te denken en te doen.

5.5. Integrale opdracht

Samenvattend staat de gemeente Dronten voor de taak:

1. *Verdiepen lokaal sociaal beleid*
De Wmo benutten als aanjager en paraplu voor het operationaliseren en organiseren van haar eigen, lokaal sociaal beleid.
2. *Vertalen Wmo opgave en toepassen voor Dronten*
De maatschappelijke ondersteuning toe te spitsen op de situatie in Dronten en via de negen prestatievelden te concretiseren in haar gemeentelijk beleid.
3. *Agendasetting, timing en arena*
Overzicht en de regie. Op basis van inhoud, op elk prestatieveld de nodige processen in gang zetten met de juiste mensen en organisaties en te bewaken.
4. *Keuzes maken*
Prioriteiten stellen. Eigen initiatief van mensen en organisaties faciliteren.
5. *Samenspel in leren veranderen*
Organiseren van ontmoeting en overleg met burgers, vrijwilligers en hun organisaties, instellingen op het maatschappelijke middenveld en de OBD, Overleg Belangenbehartiging Dronten.

5.6. Van heden naar toekomst

5.6.1. Bestuurlijk draagvlak

De herijking van welzijnsbeleid en toewerken naar een sociale infrastructuur, is een ambitieus plan. Het wordt een nieuwe opgave voor de gemeente Dronten, de sociale pijler vorm te geven. De Wmo is een aanjager en schept ruimte voor het werken aan verbeteringen.

Alles staat of valt met een breed, bestuurlijk draagvlak. We spreken over het bouwwerk en het cement van de samenleving in Dronten. De herijking van beleid luidt een nieuwe periode in met als motto: "Niet roeien maar sturen". De mogelijkheden zijn in dit programma aangereikt.

5.6.2. Interne organisatie

Nu het Wmo programma klaar is, begint het werk pas. Ook de interne organisatie zal een integrale taakverdeling moeten krijgen. Anders dan tot nu gedacht werd, is de Wmo geen "klus" die aan iemands taak wordt toegevoegd. Nee, de Wmo wordt het nieuwe kader voor welzijnsbeleid, jeugdbeleid en ander gemeentelijk beleid. De optelsom levert totaal sociaal beleid en infrastructuur op voor Dronten. Voldoende capaciteit en continuïteit dient gegarandeerd te zijn voor het op gang brengen, ondersteunen en volgen van alle processen die tot (deel) resultaten moeten gaan leiden.

5.6.3. Overleg organiseren

Alles staat of valt met de organisatie van de Arena, Agenda en Timing van het overleg. De juiste mensen op het juiste tijdstip om de tafel krijgen. Goede relaties op basis van vertrouwen zijn van het allerhoogste belang. Ook hebben voor ontwikkelingen in de samenleving, voor goede initiatieven en daar ook ruimte en faciliteiten voor scheppen zijn de sterkste eigenschappen voor dit grootscheepse ontwikkelingsproces.

5.6.4. Financiële paragraaf

Over de financiën is nog weinig duidelijkheid te geven. Op dit moment is inzichtelijk wat aan middelen voor individuele voorzieningen beschikbaar is.

Maar de Wmo is veel breder, alle welzijnsvoorzieningen vallen hieronder.

Landelijk is dit nog in onderzoek en het is nog niet duidelijk hoe dit op termijn wordt geregeld.

6. VERBETERINGEN PER PRESTATIETERREIN

Ter bevordering van afstemming en onderlinge samenhang, zijn de negen prestatievelden geclusterd tot vijf prestatieterreinen. Het maatschappelijke steunpunt, "MAST", is apart als zesde terrein opgenomen. MAST is een belangrijk station in het afstemmen van vraag en aanbod en een verzamelpunt voor het genereren van beleidsinformatie.

De terreinen zijn zodanig benoemd dat direct het integrale karakter van het werken aan Wmo doelen, duidelijk wordt.

1. "Samenleven in Wijk en buurt"; prestatieveld 1
2. "Opgroeien in Dronten"; prestatieveld 2
3. "Voor elkaar", Vrijwilligerswerk en informele zorg; prestatieveld 4
4. "Ondersteuning Plus", aan gehandicapten, chronisch zieken en ouderen; prestatievelden 5 en 6
5. "Vangnet" Maatschappelijke opvang, huiselijk geweld, verslavingszorg en OGGZ, prestatievelden 7,8,9
6. "MAST", Maatschappelijk Steunpunt; prestatieveld 3.

Voor alle zes thema's zijn werkgroepen gevormd vanuit de gemeentelijke organisatie. In een enkel geval zijn ook externe partners uitgenodigd. Dat was mogelijk bij "Samenleven in wijk en buurt" en bij "Voor elkaar". De ondersteuning van mantelzorgers is een nieuwe taak voor de gemeente en het overleg met partijen was al gestart. Dat geldt ook voor de partners in wijk en buurtbeheer vanwege de te starten pilot leefbaarheid in Biddinghuizen.

Per beleidsterrein is een overzicht gegeven van de lijn en agenda voor de komende 4 jaar, gebaseerd op:

- een overzicht van de huidige situatie
- een opsomming van verbeterpunten
- prioriteiten en doelen om aan te werken.

De resultaten van de discussies in de werkgroepen vindt u in hoofdstuk 7. Verdere uitwerking naar uitvoeringsplannen gebeurt in overleg met de betreffende partners.

6.1. Matrix voor uitvoeringsplannen

De belangrijkste taken in de regievoering zijn coördinatie en overzicht. In deze functies kan worden voorzien met behulp van onderstaande matrix. Dit overzicht is gestructureerd vanuit het bouwwerk sociale infrastructuur, bestaande uit drie niveaus. Elk niveau vereist een organisatie van ketens voor passende, op vraag gebaseerde, hulp en dienstverlening. De maatschappelijke instellingen worden uitgenodigd mee te werken aan het bouwen van de sociale infrastructuur. Per beleidsterrein kunnen de werkprocessen en mate van resultaat van samenwerking, in beeld worden gebracht.

Figuur 2: Matrix beleidsplan

Beleidsterrein Prestatievelden	1	2	3	4	5	6
Niveau 1 Algemeen						
Niveau 2 Preventie						
Niveau 3 Speciaal						

Toelichting:

- Op de horizontale lijn de zes beleidsterreinen
- Ieder beleidsterrein krijgt een verticale lijn met drie niveaus van beleid.
- De doelen op drie niveaus van elke beleidsterrein kunnen worden ingevuld.

Prestatieterrein 1: "Samenleven in wijk en buurt"

1. Ambitie "Elke buurtbewoner is een mogelijke vrijwilliger"

2. Overzicht huidige stand van zaken

Beleid:

- Beleidsnota WBB 2003 ; Hoe doen we het in Dronten (Enigszins verouderd)
- Lijn is: Eerst fysiek WBB opbouwen, daarna sociaal WBB gaan invullen en tenslotte ruimtelijke aspecten meenemen.
- Wijkmonitor Lemon (2007) Elke 2 jaar te ontwikkelen, volgende eind 2008
- Doel: In beeld krijgen het gevoel van leefbaarheid op wijkniveau
- Ondersteunende informatie: Lokaal Sociale structuurschets jaarlijks te ontwikkelen

Project:

VWS Pilot ter verbetering van leefbaarheid in Biddinghuizen, aanvraag 2006

Doel:

1. Bevorderen sociale cohesie via kleinschalige verbanden in wijk
 2. Participatieproces bewoners bewerkstelligen via bottom up benadering
- Uitvoering in 2007, met doorloop naar 2008

Praktijk:

- Opkomende stedelijke problematiek zoals vandalisme, onverschilligheid, individualisme
- Nieuwere wijken (jaren 70-80) andere problemen: lage SES in te dure woningen
- Weinig contact met allochtone organisaties
- Onbereikbaarheid van sommige mensen
- Informatie achterstand: moeilijk bij instellingen de cijfers per kern te krijgen, uitvraag gemeente naar gesubsidieerde moet smarter.

3. Evaluatie en verbeteringen

- Dé wijk bestaat niet, elke wijk is anders en vraagt een eigen benadering.
- Omslag maken van fysieke handhaving naar sociaal 'beheer'.
- Meer faciliteren van initiatieven i.p.v reageren en interveniëren;
- Coördineren van informatie en aanpak in buurtnetwerken
- Mobiliseren onvermoede krachten; mensen actief uitnodigen tot meepraten/meedoen
- Koppeling maken met vrijwilligerswerk
- Samenwerken met kerken, sportverenigingen, onderwijs e.a.

4. Van heden naar toekomst

Een verandering teweeg brengen die burgers de verantwoordelijkheid voor samenleven in de eigen buurt teruggeeft. Voorwaarden en omstandigheden verbeteren zodat participatie van bewoners toeneemt. Elke wijk is anders, eigen benadering per buurt organiseren. Per wijk een beeld van de huidige situatie opmaken en samen met bewoners, toewerken naar het beeld voor de toekomstige, meer gewenste situatie.

Lijnen:

- Leren van de aanpak in de pilot in Biddinghuizen. Evalueren, verbeteren en uitbreiden naar de andere kernen.
- Versterken van de wijkteams op de punten regie, coördinatie, methodieken
- Samenwerken met maatschappelijke instellingen.
- Dwarsverbanden leggen met doelen van prestatievelden 2 en 4 (vrijwilligerswerk/mantelzorg), 5 en 6 (wonen met welzijnsvoorzieningen), en 7,8,9 (maatschappelijke opvang/OGGZ)

5. Maatregelen en aanpak

1. Analyse-instrumenten verfijnen.
 - Aanpassen van de lokale sociale structuurschets, zodat er cijfers per buurt/wijk worden gegeven. Leefbaarheidsmonitor inzetten.
2. Rol in het faciliteren van huurders en buurt omschrijven
 - Criteria opstellen voor de keuze wat wel en wat niet honoreren
 - Ontmoeting met buurtbewoners; overleg over concrete onderwerpen. Bijvoorbeeld de uitkomsten / problemen uit de wijkanalyse, oplossingen zoeken die bewoners zélf kunnen realiseren.
3. Aanspreekpunt voor bewoners en voor coördinatie in de wijkaanpak aanstellen:
 - Methodieken bewonerszaken
 - Versterken welzijnswerk
4. Lokaal netwerk samenleven nog verder uitbreiden en versterken
 - Afstemming wonen, welzijn en sport, kerken e.a
5. Relatie leggen met aanverwante prestatievelden. Platform samenstellen van partners in de wijk, aangevuld met partijen die op onderdelen nodig zijn. Bespreken van de volgende ideeën en gezamenlijk uitwerken naar Wmo uitvoeringsplannen:
 - prestatievelden 5 en 6, langer zelfstandig wonen met b.v. welzijnsactiviteiten door bijstandsgerechtigden of hangjongeren; (zie onder 5-6)
 - prestatievelden 7,8 en 9: Vangnet per gemeente voor gefaseerde woonbegeleiding en maatschappelijke opvang, in overleg met regio en regiogemeente (zie onder 7-8-9)
 - gebruik voorbeelden zoals de trajecten inburgering oudkomers
 - meer leren van landelijke projecten: bijv. het activeren van mensen om vrijwilligerswerk te doen.

6. Partners en proces

Partners: OFW, de Meerpaal welzijn, MDF, wijkagent, onderwijs of ROC.

Regie: Gemeente

Proces uitzetten in een plan van aanpak van de voorgestelde maatregelen.

Prestatieterrein 2: "Opgroeien in Dronten"

1. Ambitie "Veilige en stimulerende omgeving voor het opgroeien van jeugd"

2. Overzicht huidig beleid / stand van zaken

Kaders:

- Wet op de jeugdzorg
- WCPV, hierin is de Jeugdgezondheidszorg geregeld
- Wet op de leerplicht, uitvoering via RMC
- Gemeentelijke Nota jeugdbeleid

Missie: "Gemeente Dronten wil zich inspannen t.a.v. al haar taken en diensten, specifieke aandacht te schenken aan de rol van jeugdige burgers. Het verbeteren van bestaande en stimuleren van nieuwe samenwerkingsrelaties vormen het belangrijkste middel".⁸

Inventarisatie jeugdbeleid gemeente Dronten, 5 april 2007, (bijlage):

Organisatie:

- Diverse gemeentelijke taken
- Taken van door gemeente gesubsidieerde instellingen
- Taken van instellingen zonder gemeentelijke subsidie, zoals
- GGD, jeugdgezondheidszorg voor 4-19.

Praktijk:

- Breed terrein, groot speelveld met veel spelers, gebrek aan overzicht
- Veel korte termijn projecten, adhoc oplossingen (subsidietje hier en daar).
- Diverse financiering, kaders en aansturing vanuit rijk, provincie en gemeente

Onderzoek:

Rekenkamer naar aanleiding van de vraag of er voldoende voorzieningen zijn voor jeugd. Juiste inzet van financiën.

3. Evaluatie

- Gebrek aan één gemeenschappelijk perspectief op jeugd.
- Diverse invalshoeken, te weinig vanuit de ontwikkeling van het kind geredeneerd
- Versnippering van beleid en uitvoering.
- Preventie. Problemen worden niet op tijd gemeld, bijv. in geval van peuterspeelzalen; of bij de overdracht van school naar school.
- Wachtlijsten in de jeugdzorg.

⁸ "De toekomst van Dronten begint nu!" Nota lokaal jeugdbeleid 2002 - 2006

4. Van heden naar toekomst

Strategie

Samenhang en doorlopende lijnen; elektronisch kind dossier

Actiepunten uit het reeds geformuleerde jeugdbeleid beter inrichten op het bereiken van de doelstellingen van het gemeentelijk jeugdbeleid.

Ruimte scheppen voor het werken aan noodzakelijke verbeteringen in jeugdbeleid door prioriteiten te stellen in het Wmo programma.

Methodieken

Analyseren van de wijze van "leren" en methodieken ontwikkelen.

Oriënteren op het aankweken van interesse voor de samenleving.

Inzetten op voorbeeldgedrag en op rolmodellen.

Coördinatie

Jeugdvoorzieningen, zodanig afstemmen dat de ketens zich sluiten en duidelijk wordt welke schakels ontbreken.

De keten van netwerken en coördinatie versterken op basis van een gemeenschappelijk referentiekader.

5. Maatregelen en aanpak

Ketens versterken:

Jeugdvoorzieningen in overzichtelijk kader plaatsten. Sluitende, doorlopende lijnen voor ontwikkeling en opvoeding, leren en vorming, vrije tijd. Systeem dat uitgaat van het kind en ouders. Zodanig dat duidelijk wordt welke schakels in de keten ontbreken.

Uitgangspunten:

- Alle voorzieningen afstemmen op de (gezonde) ontwikkeling van het kind
- Samenhang brengen in de milieus van gezin, school en vrije tijd, als werelden die op elkaar inspelen

Niveaus:

Organiseren van getrapte niveaus van preventie met bijhorende handelingen:

- Basisvoorzieningen leveren kwaliteit en voorkomen storingen in het opgroeien
- Signaleren/voorkomen (dat er echte, serieuze problemen ontstaan)
- Voorkomen van erger (interventie)

Voorzieningen Preventie:

- Onderwijs: systeem voor signaleren van achterstand in ontwikkeling en van opvoedingsproblemen
- Voorschoolse voorzieningen: voldoende capaciteit, voor ieder toegankelijk, professionalisering.
- Versterkt jongerenwerk.

Opvoedingsondersteuning:

- Inzichtelijk maken voor burgers; info en adviestaak onderdeel maken van MAST
- Taak voor op te zetten Centrum voor Jeugd en Gezin.

Coördinatie:

Centrum voor Jeugd en Gezin: inzetten op de ontwikkeling van een lokaal coördinatiepunt.

Consultatiebureaus: rechtstreekse financiering door gemeente per 2008 biedt kansen een impuls te geven aan de ontwikkeling van een Centrum voor Jeugd en Gezin

Bestuurlijke afstemming:

Portefeuilles onderwijs, jeugd en veiligheid

Gemeente en provincie over de aansluiting tussen jeugdbeleid en jeugdzorg.

6. Partners en proces

Proces:

1. Evaluatie van de uitkomsten van het Rekenkameronderzoek naar de effectiviteit van het jeugdbeleid
2. Vaststellen van 3 projecten voor de voorgestelde verbeteringen:
 1. Opstellen matrix algemene jeugdvoorzieningen
 2. Preventie
 3. Aansluiting jeugdbeleid / jeugdzorg
 - Plan van aanpak per project
 - Procesmanagement regelen
 - Partners benoemen en netwerken opzetten per project.

7. Monitor, bijsturen

Afspraken over het volgen van de ontwikkelingen en methodiek van bijsturen .

Dit vervolgens vastleggen in de projectplannen.

Prestatieterrein 3: "Voor elkaar", Vrijwilligerswerk en informele zorg⁹

1. Ambitie "Bruisende ondersteuning van het vrijwilligerswerk en de informele zorg".

2. Overzicht huidig beleid/stand van zaken

- Dronten kent een vanzelfsprekende traditie in het vrijwilligerswerk en de vrijwillige zorg. De ondersteuning van de mantelzorgers is een nieuwe taak voor de gemeente die per 1-1-2008 geregeld moet zijn.
- De georganiseerde vormen van vrijwilligerswerk kennen veel onderlinge contacten. Het coördinatorenoverleg is weer opgestart en draait goed. Dit geldt voor het ouderenloket in de Meerpaal, de vrijwilligersvacaturebank en de mantelzorgconsulent.
- Landelijke vrijwilligersorganisaties als bijvoorbeeld het Rode Kruis en de Zonnebloem hebben hun eigen beleid, met eigen cursussen en activiteiten. Ook zij hebben een tekort aan mensen en opleidingen voor de informele zorg.
- De afstemming met zelfstandige vrijwilligersclubs zoals de soroptimisten (Vrijwillige Palliatieve Thuiszorg) is groeiende.
- De Vrijwilligers Vacature bank is opgezet voor afstemmen van vraag en aanbod. Taal en maatschappelijke stages zijn aankomende taken, evenals andere nieuwe taken voor de VVB in het brede vrijwilligerswerkveld.
- Voor vrijwilligers in de sport e.d. gelden andere kengetallen (bijvoorbeeld voor begeleiding door professionals) dan voor zorg. De werving is ook anders. Het vrijwilligerswerk voor welzijn en informele zorg enerzijds, en anderzijds het verenigingsleven en de sport, zijn gescheiden circuits, maar in versterking van de onderlinge contacten zien alle partijen een duidelijke meerwaarde.

3. Evaluatie en verbeteringen

- Dronten kan trots zijn op de aanwezige sociale verbanden en de vanzelfsprekende inzet van vrijwilligers en mantelzorgers. De kerken spelen hier een rol van belang.
- Het meldpunt vrijwillige zorg liep nooit zo goed. Dat is inherent aan de cultuur in Dronten: alles binnen houden en zelf organiseren. De wijkposten worden behoorlijk bezocht. De inloopspreekuren weer niet.
- Versnippering van vrijwillige inzet, ontstaat in de aansturing, en in de middelen. De afstand tussen uitvoering, beleid/coördinatie is te groot.
Er is breed draagvlak voor betere coördinatie en ondersteuning. De ambitie is tot één organisatie te komen voor het vrijwilligerswerk, de vrijwillige zorg en de ondersteuning van mantelzorgers; onder te brengen bij de Meerpaal.

⁹ *vrijwillige inzet:*

- Werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald, wordt verricht ten behoeve van andere mensen of de samenleving, zonder dat degene die het verricht daar voor zijn/haar levensonderhoud van afhankelijk is.

- Kernwoorden in deze definitie zijn *onverplicht* en *onbetaald*.

- *Mantelzorg* is zorg die noodzakelijkerwijs langdurig, onbetaald en vanuit een persoonlijke betrokkenheid wordt verleend door familie, vrienden en mensen uit de naaste omgeving van hulpbehoevende ouderen, zieken of gehandicapten.

Kernwoorden in deze definitie zijn *noodzakelijkerwijs*, *vanuit persoonlijke betrokkenheid* en *directe omgeving*.

4. Van heden naar toekomst

1. Koesteren vrijwilligersorganisaties

Dronten mag niet alleen trots, maar ook zuinig zijn op alle vrijwillige inzet, al dan niet in georganiseerd verband. Dit betekent voorzichtig omgaan met de gegroeide structuren. Alles wat goed gaat, vooral zo laten, volgens de regels van de mensen zelf. Versterken van het vrijwilligerswerk en de informele zorg zal bestaan uit ondersteunen, service verlenen, coördineren van vraag en aanbod.

2. Steunpunt Informele Zorg en vrijwilligerswerk ontwikkelen.

De aanwezige, gesubsidieerde vormen van steun en coördinatie, worden uitgenodigd samen één steunpunt te vormen. Dit steunpunt hoort thuis bij de organisatie van het welzijnswerk, de Meerpaal. Doel van het steunpunt is een spilfunctie te vervullen in Dronten en de bindingen in de samenleving te versterken. Een adequaat steunpunt biedt kansen voor het welzijnswerk. Via de ingang komen vragen binnen. De individuele vragen worden beantwoord. Op trends en achterliggende maatschappelijke problemen kan het welzijnswerk inspelen.

3. Lokaal netwerk

Regelmatig treffen van (voorzitters en coördinatoren) vrijwilligerswerk breed. De werelden van sport en vrije tijd, van hulp en zorg, de kerkgemeenschap, van het samenleven in de wijken, met elkaar te vermengen als verrijking voor de Drontense samenleving.

5. Maatregelen en aanpak

1. Uitwerken van het model voor het Steunpunt.

Motto: "Spin in het web voor maatschappelijke inzet".

Markt en klanten:

- Burgers van Dronten met hulpvraag of hulpaanbod
- Mantelzorgers en zorgvrijwilligers
- Organisaties die vrijwilligerswerk aanbieden of aanvragen
- Vrijwilligersorganisaties die ondersteuning kunnen gebruiken.

Doel:

Coördinatie en ondersteuning van alle vormen van vrijwilligerswerk en informele zorg

Taken:

- Afstemmen vraag en aanbod vrijwilligerswerk
- Organiseren van de ondersteuning en belangenbehartiging van mantelzorgers en vrijwilligers
- Organiseren en onderhouden van lokaal, sociaal netwerk en afzonderlijke specifieke netwerken.

Organisatie:

- Eén voordeur, daarachter een front office en een back office.
- Laagdrempelig, herkenbaar en toegankelijk
- Dienstverlenend voor alle klanten en klantgroepen.

Voorwaarden:

- Eenheid in taal. Van nu af aan gebruiken we enkel de begrippen: "vrijwilligerswerk en "informele zorg".
 - Beschikbare financiële middelen toekennen aan het Steunpunt; herijken van middelen welzijnsbeleid.
2. Meerpaal voorbereiden
- Kansen voor welzijnswerk. Visie formuleren op de inzet en organisatie van het welzijnswerk.
 - Inventariseren van voorwaarden die nodig zijn voor de realisatie van een goed werkend coördinatiepunt voor vrijwilligerswerk en informele zorg.
3. Plannen voor het Steunpunt bespreken met voorzitters / coördinatoren van lokaal werkende vrijwilligersorganisaties.
- Inventariseren van behoefte aan service en ondersteuning.
 - Verdeling aanbrengen in lokale en bovenlokaal te regelen ondersteuning.

6. Partners en proces

Partners ; De Meerpaal, Steunpunt mantelzorg, Vrijwilligers Vacature bank (Meerpaal), meldpunt vrijwilligerszorg, diverse netwerken.

Regierol ; gemeente

De Meerpaal vragen binnen termijn het organisatieplan voor het steunpunt Informele Zorg en vrijwilligerswerk uit te werken.

Prestatieterrein 4: "Ondersteuning Plus", aan gehandicapten, chronisch zieken en ouderen

1. Ambitie "Keten die in toenemende mate snel, flexibel, adequaat in haar informatieverstrekking en product- en dienstvorming zal voorzien".

2. Overzicht huidig beleid / stand van zaken

Beleid

- Verordening, een handboek, en besluiten over individuele verstrekkingen.
- Er zijn weinig collectieve zaken geregeld.

Praktijk

- Veel ouderen hebben de wens oud te kunnen worden in de eigen omgeving. Ook andere groepen mensen met een zorgvraag hebben behoefte aan kleinschalige woonvormen, geïntegreerd in bestaande wijken; al of niet met begeleiding of zorg. Dit wordt ondersteund door het huidige overheidsbeleid: afslanking van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de intrede van de Wmo. De combinatie van vergrijzing en het streven naar (en de ontstane noodzaak voor) , zo lang mogelijk, zelfstandig te wonen stelt andere eisen aan woning, woonomgeving, voorzieningen en zorgaanbod. Hier liggen kansen voor woningcorporaties en de particuliere huursector om in de behoeften van deze groep te voorzien.
- De behoefte aan welzijnsvoorzieningen voor deze brede doelgroep, is lang niet bekend. Meer inspanningen leveren voor het achterhalen van de vraag, samen met (vrijwilligers)organisaties zoals "Onder Dak", MEE, OBD.
- Ook de mogelijkheden van welzijnsaanbieders zou eerst geïnventariseerd en daarna goed op de vraag afgestemd moeten worden.
- Gecomplliceerde gevallen van mensen die hun zorgverzekeringspremie niet betalen en van het kastje naar de muur worden gestuurd. Als ze bij MAST komen, worden ze naar het CBI gestuurd voor schuldhulpverlening, en komen op een wachtlijst.
- De taken van Sociale zaken zijn afgeslankt, en de politieke besluitvorming over de taken van het MAST zijn ook niet duidelijk: alleen Wvg verstrekkingen of meer? De formatie voorziet alleen in Wvg verstrekkingen.

3. Evaluatie en verbeteringen

Wonen

- Woningvoorraad: in het kader van de ontwikkeling van Woonzorgzone Ark-Regenboog is voor de gemeente Dronten de vraag naar seniorenhuisvesting in beeld gebracht. Diverse woningbouwprojecten zijn in voorbereiding. Door gewijzigde inzichten t.a.v. het tempo van extramuraliseren, is een actualisatie van de behoefteprognoses gewenst. Dit geldt ook voor bijzondere doelgroepen zoals bewoners met een lichamelijke of verstandelijke beperking.
- Aandachtspunt: er is nog geen expliciet beleid m.b.t. levensloopbestendig (oftewel aanpasbaar) bouwen. Er dient een afweging plaats te vinden welke maatregelen worden "opgelegd" aan ontwikkelende partijen. De vraag is overigens of de gemeente

instrumenten heeft om dit af te dwingen.

- Aandachtspunt: een goed toegankelijke openbare woonomgeving (geen lantaarnpalen die in de weg staan, ruimte voor scootmobiel/rollator, veilige oversteekpunten, etcetera). Dit zou de komende tijd bestudeerd moeten worden. Nauwe afstemming met de afd. RIB is een vereiste.
- De procedures (art. 19 WRO) zijn te lang en niet afgestemd op het snel willen faciliteren van woningaanpassingen.
- Beter aansluiten op de onderhoudscyclus van verhuurders (m.n. OFW): moment van onderhoud/verbetering gebruiken voor aanpassingen tbv senioren (bv. handelkranen).

Welzijn

- Aanbod: Collectief vervoer (oude Wvg voorziening), maaltijdvoorziening, klussendienst (niet gesubsidieerd, voor leden van Icare).
- Sommige van deze voorzieningen zijn wellicht uit te voeren als Work First project, of via de VVB, of door Icare. In het WWB bestand zitten veel vrouwen. I.p.v. klussen, zouden ze wasverzorging kunnen doen, of (samen met de klant) boodschappen.
- Nadenken over collectieve regeling van dienstverlening (via welzijn) die je individueel aanbiedt. Vraag is altijd: Wat kun je als gemeente op je nemen? Wie is kwetsbaar? Wat is de behoefte, wat draagt bij aan participatie?

4. Van heden naar toekomst in acties

Wonen

Initiatieven nemen ter bevordering van zelfstandig blijven functioneren van mensen met een zorgvraag.

Projecten / maatregelen.

- Ontwikkelen nieuwbouwplannen: gewone zelfstandige woningen zodanig bouwen dat de woning geschikt is voor elke fase van de levensloop, inclusief de laatste.
- Samen met ontwikkelende partijen, zorginstellingen en Meerpaal het concept van de woonservicegebieden/ zorgsteunpunten verder uitvoeren.
- Beleid ontwikkelen voor aanpasbaar bouwen (in samenspraak met Stuurgroep Ouderenbeleid), zodat nieuwe wooncomplexen worden voorzien van de meest voorkomende aanpassingen.
- Bij nieuwbouwplannen mogelijkheid bespreken van toepassing bepaalde domotica-voorzieningen (ICT), die het leven veraangemen, het invoeren van hulp en verzorging vergemakkelijken en een efficiënte inzet van personeel in de zorg mogelijk maken.
- Aandacht voor overdekte en af te sluiten parkeerplaatsen voor scootmobielen op aanvaardbare afstand van de voordeur.
- Zorginstellingen organiseren de levering van zorg en dienstverlening ook op grotere afstand.
- In nauwe samenspraak met woningcorporatie OFW onderzoeken welke aanpassingen er mogelijk zijn in de bestaande voorraad.

Welzijn en zorg

- Inventarisatie en analyse van de vraag, op basis van de informatie van MAST, Steunpunt Meerpaal, Uitkomsten preventief onderzoek e.a. bronnen.
- Inventarisatie en analyse van het aanbod. Zoeken naar standaarden.
- De dienstverlening inrichten op de vraag, op ondersteuning i.p.v. inrichten op doelgroepen. Wasverzorging b.v. kan zowel gedaan worden voor een oudere als voor een gehandicapte burger.

Projecten

- Onderzoek naar integratie WWB en Wmo: wat zijn de mogelijkheden? In beeld brengen van de behoefte van hulpvragers en de mogelijkheden van vrijwillige inzet van WWBers.
- Taken Sociale Zaken: hoe kan de signalering en verwijzing naar bijvoorbeeld schuldhulpverlening worden verbeterd?
- Inventariseren wat er al geregeld is vanuit andere wetgeving, wat ontbreekt, en wat de gemeente dus moet doen.

Samenwerken wonen, welzijn en zorg

Relatie leggen met Steunpunt Vrijwilligers- Mantelzorg (zie onder 3)

5. Partners en proces

Ontwikkellende partijen (waaronder OFW); Steunpunt van de Meerpaal, Zorginstellingen, GGD, Icare, OBD, Stuurgroep Ouderenbeleid.

Prestatieterrein 5 :

“Vangnet” Maatschappelijke opvang, huiselijk geweld, verslavingszorg en OGGZ

1. Ambitie “Sluitende keten voor kwetsbare burgers¹⁰”

2. Overzicht huidig beleid / stand van zaken

Dronten onderschrijft de doelstellingen van de G4 die in het Stedelijk Kompas Almere Flevoland 2007-2010, worden genoemd. Vermindering in aantal van gevallen van dakloosheid, huisuitzetting, overlast.

Almere verdeelt het rijksbudget voor de prestatievelden 7,8 en 9, en is bovendien ook verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling op deze gebieden. Dit in overleg met alle Flevolandse gemeenten. Almere is behalve met de opstelling van het Kompas, ook bezig met herziening van de regiovisie verslavingszorg

Almere is ook verantwoordelijk voor de verdeling van de rijks gelden voor “toeleiding OGGz”. Dit betreft bemoeizorg: het toeleiden van hulpbehoevenden, die er niet zelf om vragen, naar zorg. Over doelgroepen en over wat toeleiding is, zijn diverse stukken met elkaar in tegenspraak en kan verschil van mening ontstaan. Veel zaken in de preventieve sfeer kunnen als toeleiding worden beschouwd: politie, sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, de Drontense schuldhulpverlening, en meldpunt V&A.

Beleid:

- Plan van Aanpak verloedering en overlast 2005-2007: AWBZ middelen voor OGGz worden overgeheveld van GGZ-instellingen naar gemeenten, die daarmee aanbod van GGZ-instellingen kunnen inkopen. Hiermee wordt de gemeentelijke regierol versterkt.
- Wcpv: Het bevorderen van de OGGz wordt van deze wet overgebracht naar de Wmo.
- Gemeensch. Regeling GGD.
- Bopz: op dit moment gaat een wijziging naar de Eerste Kamer, die er o.a. op neerkomt dat behandelaars meer dwang kunnen uitoefenen om medicatie toe te dienen.
- De lopende pilots m.b.t. ondersteunende en activerende begeleiding.

¹⁰ Sociaal kwetsbaar zijn mensen die:

- niet of onvoldoende in staat zijn om in de eigen bestaansvoorwaarden te voorzien (huisvesting, voedsel, inkomen, sociale contacten, zelfverzorging)
- meerdere problemen tegelijk hebben, bijv. sociaal isolement, verwaarlozing van zichzelf en/of eventuele kinderen, problemen met huiselijk geweld, vervuiling van woonruimte/-omgeving, overlastgevend gedrag, schulden, psychische problemen of verslavingsproblemen.
- niet de zorg krijgen die ze nodig hebben om zich te handhaven, en;
- geen hulpvraag stellen waar de reguliere hulpverlening een antwoord op heeft. Vaak is sprake van ongevraagde bemoeienis of hulpverlening.

Voor Dronten met 38.484 inwoners zou het gaan om ongeveer 269 personen. (Dat lijkt veel, maar in de Flevomonitor worden er al zo'n 126 gemeld, en dat zijn alleen degenen die in aanraking komen met hulpverlening. Het “stille leed achter de voordeur” zou kunnen zorgen voor de aanvulling tot 269)

Praktijk

In het Stedelijk Kompas worden de volgende knelpunten genoemd, die voor de gehele regio gelden.

- Preventie en toeleiding naar hulpverlening nog niet optimaal.
- Onvoldoende opvangvoorzieningen.
- Onvoldoende cliëntmanagers.
- Doorstroom naar begeleid wonen onvoldoende (gebrek aan woningen en begeleiding).
- Cliëntinformatie nog niet ontwikkeld.
- Geen structurele samenwerking met zorgkantoren, CIZ, woningcorporaties en de provincie.

De knelpunten specifiek voor Dronten:

- De cijfers van huiselijk geweld lopen op sinds 2005.
- Er wordt veel alcohol genuttigd door jongeren.
- De preventie en voorlichting over verslaving door CAD (aangestuurd vanuit Zwolle) werkt niet echt. Wel is duidelijk dat deze voorlichting door de hele regio op alle scholen gegeven moet worden, omdat jongeren vaak in een andere plaats op school zitten.
- Slachtoffers van huiselijk geweld kennen vaak de weg naar hulp niet. MAST loket en de politie zijn niet anoniem genoeg. Ook is er geen crisisdienst voor de nacht.

3. Evaluatie en verbeteringen

Oplossingen die in het Stedelijk Kompas worden aangedragen voor heel Flevoland:

- Ambitieverhoging: Vangnet moet het totale spectrum omvatten van preventie en schuldsanering, via behandeling en opvang, naar reïntegratie in het arbeidsproces en naar terugkeer in normale woonvormen.
- Beter prognose woonvoorzieningen.
- Beter gebruik WWB.
- GGD wordt informatieknooppunt. Voor of na de zomer is de leefstijlmonitor gereed.
- Uitbreiding bed-bad-brood voorzieningen.
- Versterking trajectaanpak cliënten.

Oplossingen voor Dronten:

- Samenwerking bevorderen tussen instanties. Gemeente moet meer regie voeren, ook al is dat wel eens lastig als er geen subsidierelatie is. Er is voor maatschappelijke opvang en huiselijk geweld bijv. het meldpunt, het AMK, het ASHG.
- Er zou een crisisdienst voor 's nachts moeten zijn voor meldingen van huiselijk geweld. Men zou ook een telefoonnummer moeten hebben waarmee men een afspraak kan maken voor huisbezoek.
- Versterking preventief vangnet van meldpunt V&A, inbreng GGZ en verslavingszorg. Samenwerking op wijkniveau met algemeen maatschappelijk werk. Schuldanaanpak kwetsbare groepen i.s.m. corporaties.
- De "brug naar werk". Coördinatie op de aansluiting tussen onderwijs en arbeid. Voor kwetsbare jongeren van 18 jaar en ouder is het moeilijk op de werkplek te aarden. Vergelijkbaar met de trajecten voor oudkomers in de wet inburgering. Eén zelfde methodiek voor kwetsbaren inzetten
- Er zou een bestuurlijk platform moeten zijn dat duidelijke keuzes voor Dronten maakt n.a.v. de evaluatie van het meldpunt. Bestuurlijke regie in provinciebreed portefeuillehouderoverleg.

4. Maatregelen en aanpak

- Lokaal vangnet voor zwakkeren in de samenleving organiseren, in afstemming met regionaal beleid. Doel: Huisvesting op maat. Dak boven het hoofd, opvang, schuldhulpverlening, differentiatie in begeleiding. Relatie leggen met prestatieveld 5 + 6.
- Meldpunt Vangnet en Advies inzetten als preventie-instrument. Begeleiding op de (hoofd) problematiek inzetten.
- Overleg met CAD over voorlichting i.o.m. Almere en andere gemeenten.
- Overleg met zorgkantoren over mensen die hun premie niet betalen (op dezelfde manier als met woningcorporaties en nutsbedrijven) en toeleiding van deze mensen naar schuldhulpverlening.

5. Partners en proces

Intern: Afd. REO en grondzaken (realiseren van begeleid wonen voor div. groepen), Afd. Sociale zaken (schuldhulpverlening e.a. inkomensmaatregelen), afd. VHV.

7(mo, advies-en steunpunten huiselijk geweld): ASHG, AMK, Arcuris

8(OGGz): HVDF, CIZ, zorgkantoren, instellingen, vertrouwensbureau Flevoland

9(Ambulante verslavingszorg): CAD, CIZ, zorgkantoren, Meerkanten

7,8, en 9: Almere (verdeelt rijksbudget i.o.m. andere gemeenten, en is extra verantwoordelijk voor toeleiding OGGz, politie, OFW, MDF, meldpunt V&A, OBD, provincie, Leger des Heils.

Prestatieterrein 6: "MAST", Maatschappelijk Steunpunt

1. Ambitie "Burgers met maatschappelijke vragen (verder) helpen"

2. Overzicht huidig beleid / stand van zaken

Op 1 januari 2007 is MAST van start gegaan, als onderdeel van de publieksbalie. Er is elke dag telefonisch spreekuur en binnenkort komt het digitaal loket beschikbaar.

De huidige klanten vragen voornamelijk naar zorgvoorzieningen. Er komen nauwelijks vragen over andere Wmo onderwerpen.

De organisatie berust op een groeimodel. Nog dit jaar zullen er verdere afspraken worden gemaakt over de samenwerking met ketenpartners en doorverwijzing van en naar MAST.

De werking van het loket wordt eind 2007 geëvalueerd.

3. Evaluatie en verbeteringen

- *Klanten*: Het verbreden van de doelgroep wordt wettelijk verplicht. De publieksbalie moet een KCC (klant contact centrum) worden waar 80 % van de vragen wordt afgehandeld. De andere 20 % is verdieping, waar deskundigheid zoals van een MAST consulent of zorgconsulent voor nodig zijn.
- *Werkproces*: Voor de consulenten is het onduidelijk waar de grenzen liggen tussen MAST en het werk van de instellingen. Hoe is de procedure voor doorverwijzing geregeld en hoeveel ruimte is er voor MAST de werkelijke vraag te achterhalen en aan het antwoord te werken.
- Het ontbreekt aan een duidelijke definitie van de eenvoudige indicaties.
- *Bereikbaarheid*: Veel telefoontjes komen bij de receptie binnen als het loket bezet is. Voor sommige burgers kan dit een extra drempel zijn. Bijkomend probleem is het openen van de digitale agenda's. Dit moet op een makkelijke manier geregeld worden.
- Andere problemen zijn de fysieke beveiliging, en het gebrek aan privacy van het loket.
- *Aansturing*: Leiding wordt gemist, op gebied van actueel houden van de informatie, afstemming met andere organisaties, evalueren en verbeteringen afspreken in het begeleiden van klanten.

4. Van heden naar toekomst

De ambitie is MAST uit te laten groeien tot een herkenbare en vertrouwen wekkende plek waar burgers terecht kunnen als zij een oplossing zoeken voor een maatschappelijk probleem. Groeimodel in aantal maar ook in inhoud van de vragen en in samenwerking met ketenpartners.

Deze ambitie sluit goed aan bij de wettelijke verplichting de publieksbalie uit te laten groeien tot een Klant Contact Centrum. Voor de hand ligt beide ambities tot één lijn te verenigen en MAST te laten profiteren van de opwaardering van de publieksbalie. Concreet betekent dit dat MAST meedoet in het project "Werk aan de winkel".

Voorgesteld wordt een onderscheid te maken in verbeteringen op de korte termijn, die ook op korte termijn door het project "Werk aan de winkel" aangepakt moeten worden. En de verbeteringen op lange termijn waarin de consultants zich in oplossingen moeten verdiepen en met plannen komen.

5. Maatregelen en aanpak

Lijn:

MAST onderdeel maken van de brede publieksbalie en toekomstig Klant Contact Centrum. Meedoen aan het project "Werk aan de winkel" en daarmee profiteren van

- Alle inspanningen voor het verbeteren van de publieksdienstverlening.
- Mogelijkheden de aansturing, coördinatie en leiding te regelen.
- Faciliteiten te verbeteren.

Verbeterpunten:

- Systeem werkprocessen.
- "MAVIM" systeem ligt al 4 jaar klaar moet operationeel gemaakt worden. De software is gratis te krijgen van andere gemeenten. De ICT afdeling erbij betrekken.
- Registratiesysteem.
- "BAVAK" (voor bijhouden van tijdsinvestering in een klant) bekijken, of dat voor klantenbegeleiding gebruikt kan worden.
- Sociale kaart in de praktijk.
- Allerlei instellingen regelmatig uitnodigen voor kennismaking. Laten informeren over werkwijze.
- Uitbreiding:
Eind 2007 wordt geturfd hoeveel aanvragen er uit Biddinghuizen en Swifterbant zijn gekomen. Gevoegd bij de gegevens van instellingen en uit het klanttevredenheids-onderzoek, geeft dit antwoord op de vraag of het nodig is in de dorpen een loket te openen.

Meenemen:

- De digitale opschaling van het loket tot aanvraagloket (beveiliging, DigiD).

6. Partners

Servicepunt vrijwilligerswerk en informele zorg

Lokaal netwerk van maatschappelijke- en zorg instellingen

BIJLAGE 1

Artikel 3 van de Wmo:

1. De gemeenteraad stelt een of meer plannen vast, die richting geven aan de door de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders te nemen beslissingen betreffende maatschappelijke ondersteuning.
2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.
3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning.
4. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - a. wat de gemeentelijke doelstellingen zijn op de verschillende in artikel 1, eerste lid, onder g, genoemde onderdelen van maatschappelijke ondersteuning;
 - b. hoe het samenhangende beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning zal worden uitgevoerd en welke acties in de door het plan bestreken periode zullen worden ondernomen;
 - c. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
 - d. welke maatregelen de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd;
 - e. welke maatregelen de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders nemen om voor degene aan wie maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder g, onderdelen 2°, 5° en 6°, wordt verleend, keuzevrijheid te bieden met betrekking tot de activiteiten van maatschappelijke ondersteuning;
 - f. op welke wijze de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders zich hebben vergewist van de behoeften van kleine doelgroepen.